adveo

Guide Pratique

Chaque jour, 100 employés sont à votre disposition pour vous offrir un service optimal.

Cher client, Chère Cliente,
Cher (chère) Partenaire,

La poursuite de l'optimalisation de notre service à votre profit demeure en permanence l'un de nos engagements essentiels à votre égard.

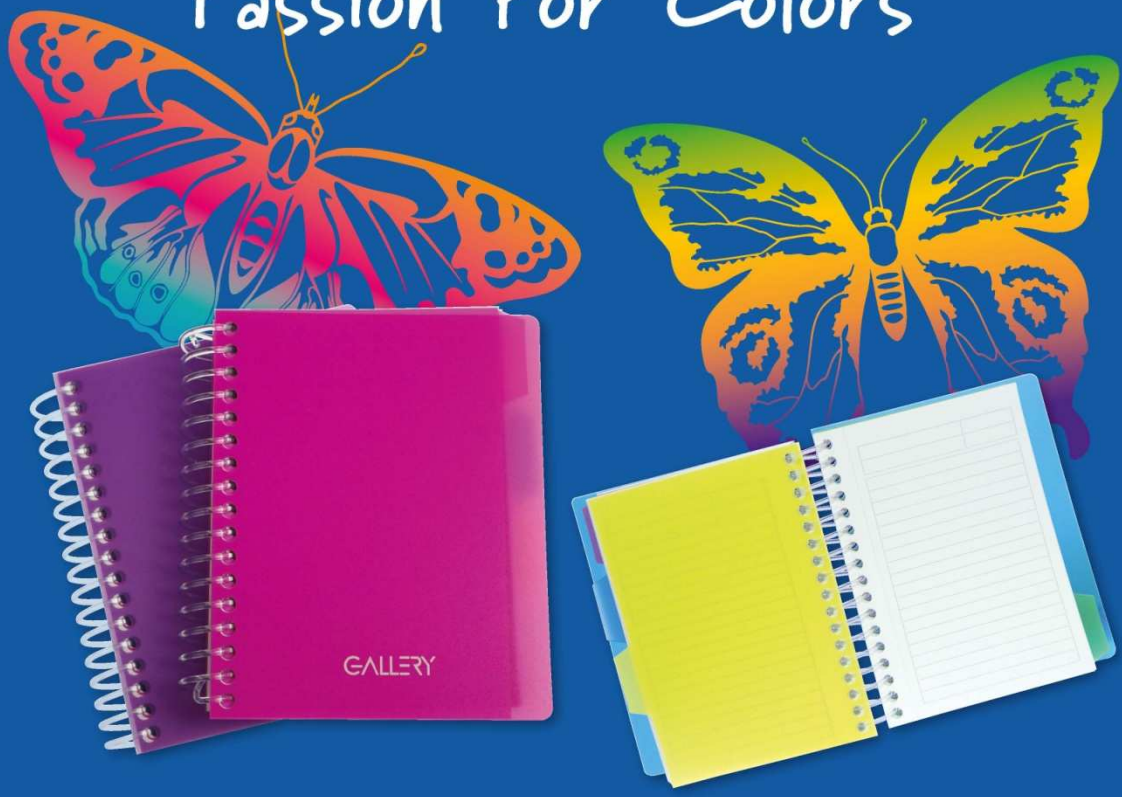
Afin de vous fournir d'ores et déjà un fil conducteur utile, nous avons publié un Guide pratique convivial dans lequel vous pourrez aisément retrouver toutes les procédures et conventions.

Si vous aviez encore des questions, prenez contact sans hésiter avec nos services. Notre Customer Care Center et votre représentant vous aideront volontiers.

Kathleen De Poot
Sales Director Belgique / Luxemburg

GALLERY

Passion For Colors



Sommaire

1. Qui est Adveo?.....1

2. Où pouvez-vous poser vos questions ?.....2

- En interne : le Customer Care Center
- En externe : l'équipe de représentants

3. Comment commander ?.....5

- Commandes standard
- Confirmation de commande
- Note d'envoi
- Commandes non standard

4. Possibilités de livraison.....8

- Standard
- Commandes inférieures à € 200
- Livrées chez votre client
- Livraison directe du fabricant

5. Dispositions spécifiques applicables au mobilier..... 10

- Comment commander ?
- Conditions générales
- Plaintes et reprise
- Coûts

6. Conditions de paiement..... 14

7. Reprises..... 15

8. Réparations..... 16

- Garanties
- Réparations externes
- Coûts liés au devis

9. Produits avec contributions..... 18

10. Annexes..... 19

CLASS'EX NATURELLEMENT

1. Qui est Adveo

En tant que distributeur de fournitures de bureau, Adveo a pour ambition de donner le meilleur service à ses clients/revendeurs B2B ou B2C. Une équipe enthousiaste de plus de 100 personnes est prête à vous offrir le meilleur service tant pour le conseil de vente, que pour le marketing ou la logistique. Ce seront vos clients qui en final en bénéficieront et qui vous apprécieront pour la qualité de vos services!

Adveo Benelux fait partie de Adveo Europe, le leader européen. Le très large assortiment est composé de 18.000 articles, parmi lesquels nos marques de distributeur 5 Star™, Gallery et Class'ex.

Marketing

Adveo dispose de son propre bureau de conception et d'une équipe de coordinateurs de projet chargée de la préparation de tous les supports de communications papiers et électroniques.

Achat

Une équipe de chefs de catégorie se charge d'un ou plusieurs chapitres du catalogue et veille à composer une gamme équilibrée d'assortiments et de marques. Ils sont en contact permanent avec le marché et avec la clientèle afin de répondre de manière optimale aux besoins concrets du marché.

Les réapprovisionneurs remplissent la fonction cruciale consistant à maintenir nos stocks à niveau et à compenser immédiatement les fluctuations observées dans les volumes de vente.

Entrepôt

Le département Marchandises entrantes se charge du dédouanement des marchandises dans les 24 heures. Dès qu'elles sont dans l'entrepôt de préparation des commandes, une équipe d'*orderpickers* (préparateurs) se charge du traitement de plus de 15.000 lignes de commande par jour.
Après la préparation des commandes (picking), toutes les livraisons sont regroupées et le département "expédition" assure un suivi rapide à destination de nos transporteurs, afin que la livraison chez le client s'effectue dans les meilleurs délais.

Informatique

L'informatique joue un rôle crucial pour une entreprise logistique telle que la nôtre. Un logiciel ERP puissant et très stable assure une gestion correcte de tous les flux administratifs, depuis la commande jusqu'à la facturation.

En ce qui concerne les projets complexes de clients, le Customer Project Manager fournit l'appui nécessaire pour dégager des solutions sur mesure.

Comptabilité

La comptabilité clients surveille le déroulement correct de la facturation client et vérifie le paiement des factures dans les délais impartis.

Ressources humaines

L'effectif du personnel, fort de plus de 120 collaborateurs, se renouvelle en permanence et bénéficie d'une formation sur mesure, tant sur le terrain qu'externe. Notre département Ressources humaines nous permet dès lors de disposer de collaborateurs motivés et bien formés, recrutés de façon professionnelle.

2. Où pouvez vous poser vos questions ?

Customer Care Center

Le Customer Care Center se mettra volontièrement à votre disposition pour vous fournir, outre des conseils, des renseignements à propos

- des produits
- des offres
- des projets sur mesure
- de toutes les autres questions commerciales

Nous regroupons toutes les questions des clients par le biais de ce seul canal central. Les opérateurs envoient les différentes questions aux départements compétents et répondent le plus rapidement possible au client.

Ce service clientèle est composé de collaborateurs spécialisés pour chaque groupe de clients :

- clients professionnels (B2B ou fourniturists),
- clients axés sur le marché des particuliers (B2C ou magasins)

Heures d'ouverture:

Lundi jusqu'à jeudi de 10h à 12h et de 13h à 17h (vendredi jusqu'à 16h)

Numéro de téléphone :

(FR) – 09 381 05 05
Info.be@adveo.com

Par notre site www.adveonet.be , en plus de passer commande, vous pouvez:

- Consulter la disponibilité et les prix des produits
- Rechercher des alternatives
- Suivre vos livraisons
- Gérer vos backorders
- Ouvrir et imprimer vos factures
- Profiter des promotions en cours
- Ouvert 7/7 24/24

Si vous n'avez pas encore un login pour Adveonet, vous pouvez le demander par info.be@adveo.com

DIRECTOR VENTES BELUX		Kathleen De Poot
CUSTOMER CARE MANAGER		Robbie Vermeulen
SERVICE CLIENTELE	Kim Van Hove Femke Uitterhaegen Christiaan Hut 	Jolanda Van Hecke Eva Verhellen Saskia Jägers
TELESALES	Sandra Hanssens 	
SALES SUPPORT	Maria van der Linden 	Sarah Detailleur

L'équipe de représentants externes

Ce "service extérieur" vous procure le soutien nécessaire à la poursuite du développement de votre activité.

Alors que le Customer Care Center est en mesure de traiter rapidement et efficacement les questions pratiques et administratives, notre représentant abordera avec plaisir les questions suivantes avec vous :

- les nouvelles marques ou les nouveaux produits que nous proposons
- les possibilités d'améliorer votre rentabilité et la prospérité de votre entreprise grâce à nos services
- les solutions assorties de la plus-value maximale pour votre activité

Ivan Hermans

Jurgen Vanderbeke

Karl Godaert

Arnaud De Voghel

Pierre Guillaume

3. Comment commander?

Commandes de l'assortiment standard

A commander facilement et efficacement via www.adveonet.be

Les commandes sont traitées via www.adveonet.be Ce site convivial est accessible à tous les clients et propose de nombreux services supplémentaires, tels que la consultation du stock actuel ou l'aperçu des commandes précédentes.

Si vous le souhaitez, nous pouvons créer un lien direct entre votre application et notre logiciel ERP via la solution EIT. Si vous souhaitez des compléments d'information à ce propos, prenez contact sans hésiter avec votre représentant.

Heures de clôture

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des heures de clôture.

Mode de commande	**Heure de clôture**	**Livraison**
www.adveonet.be Adveo Electronic Interface (SEI) – lien sur mesure avec le logiciel ERP du client	Avant 15h30: (le vendredi, avant 14h30) Après 15h30: (le vendredi, après 14h30)	le jour ouvrable suivant 2 jours ouvrables après
Fax – uniquement avec indication des références de Adveo. Supplément de € 3 la commande.	La priorité est donnée à www.adveonet.be. Sans garantie pour livraison le jour ouvrable suivant.	

Vous n'avez pas encore reçu de login pour commander via Adveonet ?

Envoyez rapidement votre demande par courrier électronique à info.be@adveo.com. Nous vous garantissons la fourniture d'un code le jour ouvrable même.

Confirmation de commande

Dès que vous avez placé une commande via Adveonet, une confirmation de commande vous parvient si vous le souhaitez par E-mail ou par fax. Vous avez de ce fait la certitude que votre commande nous est parvenue.

CONFIRMATION CMDE

N° de commande
AdveoNet order

adveo

Adveo Belgium NV/SA
Europalaan 69
B-9800 Deinze

T +32 (0)9 381 05 05
F +32 (0)9 381 05 35
info.be@adveo.com

N° client	Date cmde	Date liste	Rit
	02/01/13	02/01/13	60

Adr facturation	Adresse livraison

Conditions règlmnt	Votre n° commande

Notre réf.	Votre réf.
Pierre Guillaume	

Article	Quantité	Unité		Prix	Remise	Montant	
730905			CALENDRIER 3 MOIS BENELUX 2010				
	8	PCE		1,676		13,41	

Total..... EUR 13,41

Page 1 / 1

Adveo Belgium NV Europalaan 69 Deinze	Téléphone 09/381 05 05	N° sté
	Fax 09/381 05 35	N° immat TVA BE0401091040

Note d'envoi

Après la préparation de la commande, vous recevez par courrier électronique ou fax une note d'envoi (= bon de transport) ; vous disposez de la sorte, un aperçu, des références, quantités et prix et vous pouvez ainsi aisément vérifier la livraison lors de la réception. Les livraisons ne sont dès lors pas accompagnées d'une note d'envoi.

BON DE TRANSPORT

Page 1

Date liste	Time
02/01/13	15:46:19

Traité par
TP2

N° bon transport

N° client

Expéditeur

Adr. livraison

Liste de Préparation	Da.de liv	Type	Tour	Réprésen	Track nr GLS
2566825	03/01/13	TP	060	V08	2566825

Code produit		Commandé	Livré	R	Prix	%Remise	Commande
N° commande	2678621 Date cmde 02/01/13						
Votre n° commande 20131549	L'OFFICE IMMOBILIER						
86400	X	1	1				
CE250A	HP CE250A CLJ PRINT CARTR NOIR	1	1				
CE253A	HP CE253A CLJ PRINT CARTR MAG	1	1				
D1022	DOUBLE A A4 80G 500F	5	5				
K8835	BOITE 100 TISSUES KLEENEX	10	10				
48491	BT 300 STICKS POUDRE DE LAIT	2	2				

Lors de la réception de la marchandise, veuillez signaler tout dégât éventuel en indiquant " endommagé " sur le terminal du livreur.
Cela nous est impérativement nécessaire pour obtenir un dédommagement du transporteur.

Expedition	Poids	Boîte mixt	Boîte compl.	Palette	Colis	Hors stand.	Date	Signature
K99	24,739	1	2				../../..	.....

4. Possibilités de livraison

Standard (= franco)
Une commande minimale via www.adveonet.be s'élève à € 200 hors T.V.A. et est fournie sans frais le lendemain chez le détaillant professionnel.

Commandes inférieures à € 200
Si vous souhaitez recevoir une commande comprise entre € 25 et € 200, cela est possible moyennant un surcoût. (€ 12,76 si la commande est comprise entre € 25 et € 75, € 11,40 entre € 75 et €150 et € 10,50 si la commande est comprise entre € 150 et € 200). Vous pouvez indiquez ce choix en cochant la case prévue. A défaut, nous cumulerons les commandes jusqu'à ce que le franco soit atteint.

Le montant de commande est plus bas que le montant franc (200,00 EUR) excl. TVA et cette commande sera que débloquer quand le montant est atteint
Frais de transport: 12,15 EUR

Commande ventilée par client
Adveo fournit non seulement des commandes globales chez les commerçants professionnels, mais peut également ventiler la commande par client et la livrer chez un revendeur (système appelé *pick & wrap*).

Pour préciser si une commande doit également être considérée comme une commande pick&wrap, il vous suffit de cocher cette même case.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des possibilités, des coûts et délais de livraison y afférents.

Livraisons à partir de:	Coûts
Jusqu'à € 75	€ 12,76
Jusqu'à € 150	€ 11,40
Jusqu'à € 200	€ 10,50
A partir de € 200	€ 8,40

Il vous est loisible de personnaliser vos commandes: une ligne supplémentaire dans les données d'adresse vous permet d'identifier chaque commande et de dispatcher ainsi plus aisément vos colis.

Vérifiez donc correctement, lors de chaque commande, que vous avez coché la case appropriée.

Drop Shipment[1]

Si vous souhaitez que Adveo livre votre commande chez votre consommateur final (avec facturation via le commerce spécialisé).

La tarification suivante s'applique au drop shipment, à l'exception du mobilier :

Livraisons à partir de:	Livraisons de vos commandes en attentes, montant plus de € 25 ou avec votre prochaine commande.	Livraisons automatiques de vos livraisons en attentes, montant moins de € 25.
Jusqu'à € 75	€ 11,71	€ 12,76
Jusqu'à € 150	€ 10,34	€ 11,40
Jusqu'à € 200	€ 9,45	€ 10,50
A partir de € 200	€ 8,4	€ 9,45

Vous choisissez entre notre tarif de **base ou le tarif avec livraison des backorders***.
Une fois que vous avez choisi, votre choix est valable pour toutes vos commandes Drop Shipment.

Livraisons directes

Chez quelques fournisseurs, les articles volumineux comme le papier, peuvent être directement livrés du fabricant au détaillant professionnel. Ceci permet d'accélérer et de réduire le coût des livraisons.
Vous commandez régulièrement des volumes importants ? Dans ce cas, n'hésitez pas à nous contacter et nous examinerons les possibilités de vous servir plus rapidement et à moindre coût.

[1] Voir annexe : Contrat Drop Shipment

5. Dispositions spécifiques applicables au mobilier

L'assortiment de mobilier se compose de produits disponibles de stock et sur commande. Il est en outre chaque fois possible de faire livrer le mobilier chez le détaillant professionnel ou chez le consommateur final.

Pour obtenir des illustrations et des spécifications techniques, nous vous renvoyons à www.adveonet.be.

Vous trouverez en annexe tous les formulaires pour le mobilier permettant de convenir de modalités appropriées avec votre utilisateur final (fiche de montage, notamment).
Vous pouvez en outre recourir aux avis et à l'accompagnement de la cellule MOBO au CCC (tél. : 09 381 05 09).

Conditions de livraison du mobilier

Etant donné que le mobilier est dans de nombreux cas directement livré chez l'utilisateur final, nous tenons à exposer clairement les conditions, afin que tout se déroule de manière harmonieuse.

Commandes

<table>
<tr><th></th><th>Où livrer ?</th><th>Comment commander ?</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Articles de stock</td><td>Chez le revendeur</td><td rowspan="2">Via Adveonet, page service mobilier ou email info.be@adveo.com</td></tr>
<tr><td>Drop Shipment (chez le consommateur)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Articles qui ne sont pas de stock</td><td>Chez le revendeur</td><td rowspan="2">Via Adveonet, page service mobilier ou email info.be@adveo.com</td></tr>
<tr><td>Drop Shipment (chez le consommateur)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Veuillez indiquer clairement tous les renseignements nécessaires.</td></tr>
</table>

Conditions générales

- Le mobilier est livré franco à l'adresse du revendeur, au rez-de-chaussée derrière la première porte et ce, pendant les heures de travail.

- Un espace de stationnement suffisant doit toujours être prévu à l'adresse de livraison pour le déchargement du mobilier.

- Si le transporteur ne peut pas livrer à son arrivée, en raison d'un manque d'espace de stationnement ou de l'absence de la personne de contact, des frais égaux à € 50 par heure entamée seront comptabilisés.

- Des frais de € 75 seront en outre comptabilisés pour une deuxième présentation.

- La livraison et le montage s'effectuent à l'endroit dégagé, indiqué sur la confirmation de commande et sollicité sur le formulaire de montage (voir annexe)
    - les conditions de livraison drop shipment pour le mobilier s'appliquent dans ce cas
    - les coûts afférents aux livraisons drop shipment sont variables – voir tableau des coûts Mobilier
    - toujours préciser la personne de contact et le numéro de téléphone pour la livraison drop shipment afin de pouvoir convenir d'un rendez-vous de livraison

- Si la situation sur les lieux de la livraison ne correspond pas au bon de commande et si l'équipe de livraison et/ou de montage doi(ven)t surmonter d'autres obstacles (tels qu'un étage supplémentaire, l'absence de tout ascenseur disponible, un passage bloqué ou trop étroit, etc.), le délai supplémentaire nécessaire sera facturé à € 50 par heure entamée.

- Après la livraison et l'éventuel montage, la personne de contact signera pour accord la preuve de livraison.

Plaintes et reprise

- En cas de Drop Shipment, le revendeur ou la personne de contact devra consigner les éventuelles remarques sur la preuve de livraison.

- Les plaintes à propos de l'état et du montage des livraisons, qui n'auraient pas été mentionnées sur le formulaire de livraison, ne pourront plus être déduites ultérieurement.

- Cette règle s'applique également au mobilier ayant été monté par le client lui même et pour lequel aucun document de bonne réception n'a été signé.

Coûts Mobilier

Il s'agit d'un aperçu standard. Veuillez toujours prendre contact avec la cellule MOBO pour étudier les frais de montage => 09/381 05 09 ou par courrier électronique (meubelen@adveo.com)

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td colspan="6">COÛTS pour le REVENDEUR</td></tr>
<tr><td colspan="2">STOCK ADVEO</td><td colspan="4">STOCK EXTERNE</td></tr>
<tr><td>Livraison revendeur</td><td>Drop Shipment</td><td colspan="2">Livraison revendeur</td><td colspan="2">Drop Shipment</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Revendeur < €</td><td rowspan="2">Conditions de livraison standard</td><td rowspan="2">En vertu du contrat DS</td><td>BE</td><td>P-B</td><td>BE</td><td>P-B</td></tr>
<tr><td>€ 10</td><td>€ 25</td><td>€ 35</td><td>€ 35</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Revendeur > € 500</td><td rowspan="2">Conditions de livraison standard</td><td rowspan="2">En vertu du contrat DS</td><td>BE</td><td>P-B</td><td>BE</td><td>P-B</td></tr>
<tr><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 35</td><td>€ 50</td></tr>
<tr><td>Convention spécifique Avasco</td><td>Conditions de livraison standard</td><td>En vertu du contract DS</td><td colspan="2">€ 35</td><td colspan="2">€ 35</td></tr>
<tr><td>Montage</td><td>S.O.</td><td>S.O.</td><td colspan="2">20 % du prix de l'utilisateur final</td><td colspan="2">20 % du prix de l'utilisateur final</td></tr>
<tr><td>Heure d'attente</td><td>S.O.</td><td>S.O.</td><td colspan="2">€ 50</td><td colspan="2">€ 50</td></tr>
<tr><td>Deuxième présentation</td><td>S.O.</td><td>S.O.</td><td colspan="2">€ 75</td><td colspan="2">€ 75</td></tr>
</table>

Aperçu des commandes mobilier

Les symboles suivants sont indiqués dans le catalogue

- Article en stock
- Article pas en stock

	Symbole	Délai de livraison	Visible sur Adveonet	Possibilités de commande
Meubles de bureau		délai 4 semaines	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Meubles de bureau		délai 4 semaines	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Blocs tiroirs		délai standard	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Armoires		délai 10 jours ouvrables	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Armoires		délai 10 jours ouvrables	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Etagères		délai standard	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Rayon pour magazine		délai 10 jours ouvrables	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Table – en stock		délai standard	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Table – pas en stock		délai 10 jours ouvrables	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Chaises – en stock	●	standard	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Chaises – pas en stock	■	10 jours ouvrables	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Mobilier scolaire	■	10 jours ouvrables	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Desserte		standard	OUI	Adveonet/ Email /CCC
Meuble pour ordinateur	●	standard	OUI	Adveonet/ Email /CCC

6. Conditions de paiement

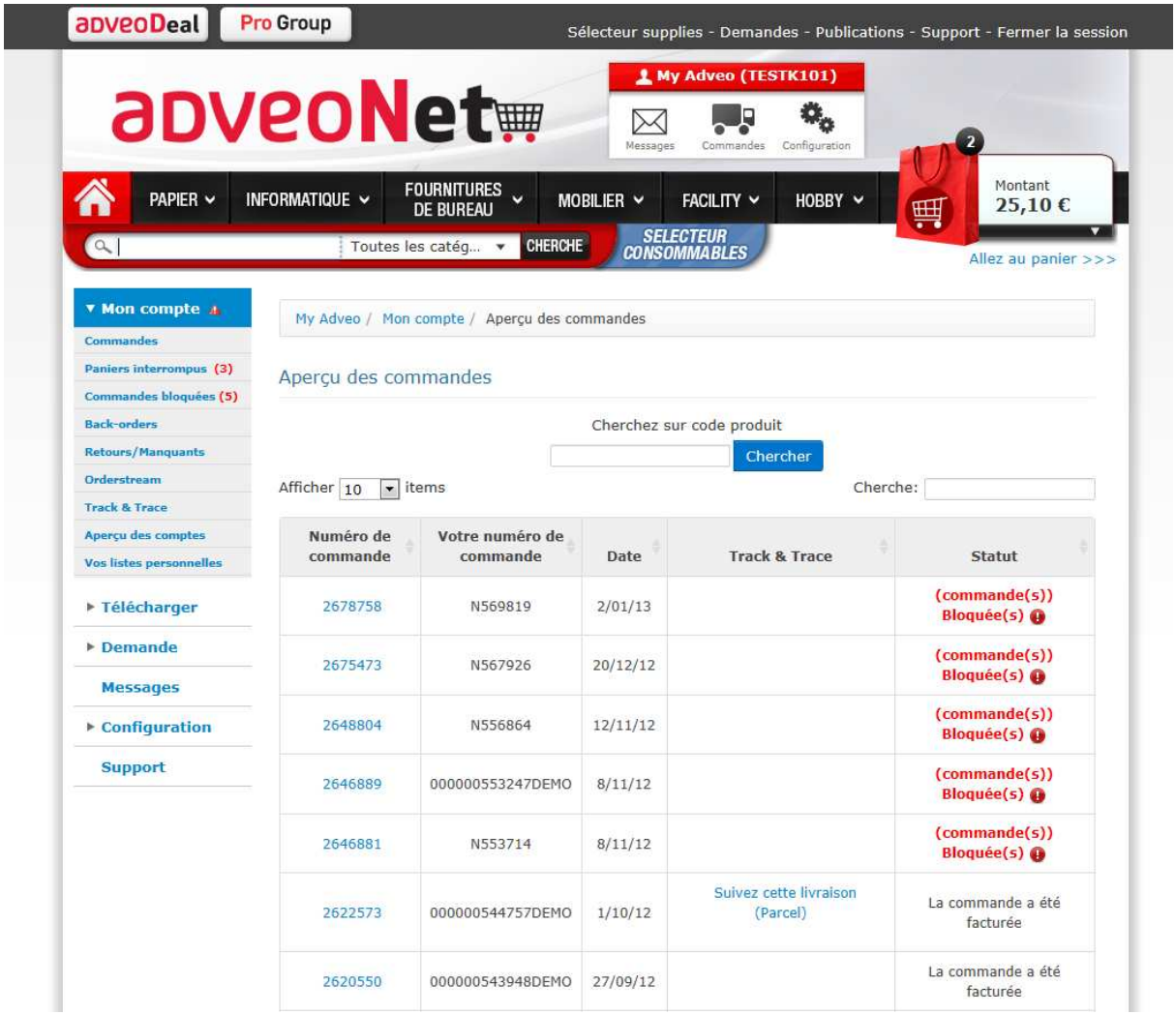
La vérification des nouveaux clients s'effectuera par notre comptabilité auprès de l'assurance-crédit avant la préparation d'un code client. En cas de résultat positif, nous leur accorderons le délai de paiement '30 jours fin de mois' pour les produits classiques, du moment que le total des commandes atteint € 1250 ou plus. Le délai pour les toners et les cartouches est "fin de mois". Facturation fin de mois avec date d'échéance 8 jours.

Il y a une réduction de paiement de 1% en cas de paiement en liquide pour les produits classiques (pas de calculatrices ou suppliers).

En cas de non-paiement ou de contestation, la comptabilité prendra contact afin de résoudre dans les meilleurs délais les éventuelles imprécisions entourant la facture.

Nous attirons en outre votre attention sur le fait que le paiement tardif pourrait entraîner le blocage des commandes, la comptabilisation d'intérêts moratoires et, le cas échéant, de frais administratifs et financiers.

Les questions à propos des factures peuvent être adressées via les pages service sur www.adveonet.be.



Reprises et réclamations au sujet des livraisons

Tout retrait sera demandé via un formulaire spécifique, qui sera mis à disposition sur la page service de www.adveonet.be et à l'arrière de ce guide. Nous vous saurions gré d'adresser toutes vos demandes par écrit en mentionnant votre clé client, le numéro de la note de transport et le nombre de colis.
Au mieux vous remplissez ce document, le mieux nous pourrons traiter votre reprise rapidement.

Les reprises sont possibles pour une demande d'une valeur à compter de € 25.

<table>
<tr><th></th><th>Demande de retour</th><th>Note de crédit</th><th>Échange</th></tr>
<tr><td>Détérioration constatée après la livraison</td><td>Oui, dans les 3 jours, si dans l'emballage original et preuve d'achat ou de garantie.</td><td>< € 10 signaler le retour via AdveoNet

> € 10 signaler le retour + preuve de la détérioration par photo*</td><td>Veuillez recommander</td></tr>
<tr><td>Détérioration constatée lors de la livraison</td><td>Oui – Indiquer les dommages scanner à main + mail/fax au CCC</td><td>Veuillez recommander</td></tr>
<tr><td>Livraison excédentaire</td><td>Oui</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Livraison insuffisante</td><td>Signaler les colis manquants lors livraison</td><td>Possible, après contrôle</td><td>Veuillez recommander</td></tr>
<tr><td>Erreur logistique/ Customer Care Center</td><td>Oui, dans les 8 jours, si dans emballage original et preuve d'achat ou de garantie</td><td>Oui, après contrôle marchandises</td><td>Veuillez recommander</td></tr>
<tr><td>Commande erronée par le client</td><td>Oui – maximum 3 semaines après la livraison</td><td colspan="2">Oui, frais administrative de € 7,5 et une dépréciation de -10%.</td></tr>
<tr><td>Prix erroné</td><td>Non</td><td>Oui, après contrôle</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Supplies</td><td>Uniquement en cas de défaut
Maximum 3 semaines après la livraison.</td><td>Oui, après contrôle
Joindre un exemple imprimé au retour en cas de défaut.</td><td>Le client doit recommencer la procédure pour commander.</td></tr>
</table>

* Cette photo nous servira de preuve vis-à-vis du transporteur

- Si la note de transport a été signée par le client et le nombre de colis ne correspond pas, alors ceci est la responsabilité du client.
- Veuillez mettre vos articles à retourner dans un suremballage. Vous pouvez réutiliser nos emballages.

Un certain nombre de marchandises ne sont pas reprises :

- En raison du caractère saisonnier : agendas et articles de fantaisie.
- Marchandises dont l'emballage est abîmé ou couvert d'inscriptions, marchandises étiquetées, marchandises présentant un vice ne relevant pas des conditions de la garantie.
- Toutes les commandes spéciales en dehors de l'assortiment standard

8. Réparations

Comment les demander ?

Vous pouvez demander une réparation via un formulaire disponible sur la page service de www.adveonet.be.

Vous devriez :

- Y indiquer le vice constaté (toujours)
- Joindre la preuve de garantie à l'appareil. La preuve d'achat ou de *vente* fait office de garantie.
- Préciser la clé client et le *numéro de la note de transport*
- Préciser si vous souhaitez éventuellement un devis

Un devis ?

Si vous demandez un devis, les frais y afférents vous seront toujours comptabilisés.

Sous garantie ?

La période de garantie déterminera la gratuité éventuelle des réparations.

Il conviendra tout d'abord de vérifier si le produit a été acheté au cours de la période de garantie. Une facture devra à cet effet être présentée.

Il sera déduit de l'impossibilité de la produire que l'achat ne relève plus de la période de garantie.

Vous trouverez en annexe la garantie de nos principaux fournisseurs.

Réparations externes

Adveo peut toujours se charger des réparations de marchandises défectueuses ; dans certains cas, il sera demandé de prendre directement contact avec le fabricant, car il s'agira de la façon la plus rapide et la moins onéreuse de procéder. Cette procédure est d'application pour les fournisseurs suivants :

1. **Fellowes**
   Fellowes Customer Service Benelux : 0031 76 523 2090

2. **Dymo**
   Belgique/G-H-Luxemburg TEL +32-(0)2/7133808
   Nederland: TEL +31-(0)20/5819386
   Régistration sur www.dymoservice.com

3. **Sanyo**
   CES (Consumer Electro Service)
   Antwerpsesteenweg 491B
   2500 LIER
   Heures d'ouvertures : lundi jusqu'au jeudi 8h30 – 16h30 et vendredi jusque 15h30
   Tél : 03 457 85 10 et Fax: 03 485 72 10

4. **Safescan**
   Aluminiumstraat 65
   2718RB Zoetermeer
   Nederland
   Tél: +31(0)793631171
   Fax: +31 (0)793620382

5. **Casio**
   Camtech
   Parklaan 11c
   2771GB Boskoop
   Nederland
   Tél.: 0031(0)172230270

6. **Brother**
   Faxen, all-in-ones (DCP&MFC), et jet d'encre
   Tél: +31 (0)20 5451230
   Imprimantes laser et imprimantes micro (série HL et MW)
   Pour NL: Tel: +31 (0)20 545124
   Pour BE: Tel: 02 467 43 33

7. **Texas**
   Customer Support Center numéro de téléphone + 31(0)20 5829490.

8. **3M**
   ISAB NV Contacte : Nancy Verstraete
   HUTTEGEM 10
   8570 ANZEGEM
   Tél : 056/61.54.05
   Fax : 056/61.54.06
   E-mail : nancy@isab.be

9. Produits avec contributions

La législation belge prévoit, pour un certain nombre de produits, une contribution environnementale ou autre sous la forme d'une taxe.

Recupel

- Contribution couvrant les coûts de la récupération et du traitement des vieils appareils
- Des compléments d'information sur www.recupel.be

Bebat

- Contribution sur les piles
- Applicable à toutes les piles
- Des compléments d'information sur www.bebat.be
- Attention : tenez compte de ce coût et comptabilisez-le au consommateur final

Auvibel

- Type de droit d'auteur sur les CD, DVD
- Des compléments d'information sur www.auvibel.be
- Attention : tenez compte de ce coût et comptabilisez-le au consommateur final

Reprobel

- Type de droit d'auteur sur les appareils multimédia et les copieurs
- Attention : tenez compte de ce coût et comptabilisez-le au consommateur final
- Des compléments d'information sur www.reprobel.be

10. Annexes

1. Accord Drop Shipment
2. Formulaire Comptabilité
3. Période de garantie
4. Facturation électronique
5. Track and Trace

1. **Accord Drop Shipment**

Méthode, conditions et étapes d'implémentation

1. Méthode

- La livraison se fait sous un emballage neutre, avec une note d'envoi personnalisée (logo du client de Adveo) et par un transporteur indépendant (sans étiquette de Adveo).
- L'encodage des adresses de livraison des clients est sous votre responsabilité.
- Les commandes sont transmises électroniquement par Adveonet ou par SEI-protocol. Pour les drop shipments on n'accepte pas de commandes par téléphone ou par fax.
- Les adresses du client final mentionnées sur Adveonet, doivent contenir les champs comme indiqués sur Adveonet.
- Vous pouvez commander les emballages standards ou des plus petites quantités si les emballages peuvent êtres ouverts.
- Sur la note d'envoi les produits qui sont encore en reliquat sont marqués.
- Les commandes pour les écoles seront livrées à une adresse centrale, mais la marchandise même peut être fractionnée par classe.
- Le client final signe sur la tablette électronique du transporteur pour réception des marchandises ce qui est la preuve de livraison pour Adveo Belgium NV
- L'envoi peut être suivi par track & trace ce qui est sous la responsabilité du transporteur.

2. Conditions

- Le tarif Drop Shipment valable à partir du 1ier janvier 2011 et modifiable sans avis préalable est soumis à des augmentations de prix (transport, carburant, assurances, matériaux d'emballage,…)

Livraisons à partir de:	Livraisons de vos commandes en attentes, montant plus de € 25 ou avec votre prochaine commande.	Livraisons automatiques de vos livraisons en attentes, montant moins de € 25.
Jusqu'à € 75	€ 11,71	€ 12,76
Jusqu'à € 150	€ 10,34	€ 11,40
Jusqu'à € 200	€ 9,45	€ 10,50
A partir de € 200	€ 8,4	€ 9,45

- La valeur des livraisons est calculée sur le montant total des produits livrables qui sont en stock diminué de la valeur de timbres, taxes, contributions (Auvibel, reporbel,…), qui ne s'appliquent pas pour la valeur totale de commande.
- Les retours sont renvoyés par le dealer et sont réglés entre le dealer et Adveo Belgium NV conformément aux règles applicables.
- Les Drops shipments sont une option disponible sous votre code client sur Adveonet, vous n'avez plus besoin d'un autre code client et vous ne devez pas signer un accord séparé.
- La facturation se fait par Adveo au dealer et par le dealer au consommateur final.
- Une adresse de livraison fautive ou une commande fautive entraînera des frais administratifs de € 10,75.

- Pour la livraison du mobilier, les règles Drop Shipment ne s'appliquent pas.

3. Confidentialité

- Les informations confidentielles sont toutes les informations qui ont été transmises par le client à Adveo SA dans le cadre de ces envois relatifs à la livraison de marchandises et ce quelle que soit la manière de communication de ces informations (par voie orale, écrite, graphique, électronique).
- Adveo SA n'utilisera sous aucun prétexte les informations obtenues à des fins commerciales ni transmettre les dites informations à des tiers.
- Au cas où la collaboration dans le cadre de cette convention cesse, Adveo SA ne pourra sous aucun prétexte visiter directement les utilisateurs finaux du client.
- Les informations confidentielles sont et restent la propriété du client.
- Adveo SA s'engage à:
    - Utiliser les informations confidentielles uniquement dans le cadre de l'exécution du mandat logistique.
    - Ne pas communiquer les informations confidentielles à des tiers sans l'autorisation préalable et écrite du client.
    - Donner uniquement accès aux informations confidentielles aux employés qui doivent absolument en prendre connaissance.
    - De soumettre ces employés précités à la même obligation confidentielle comme décrite ci-dessus.

2. Formulaire comptabilité

Deinze, date

Cher client,

Après contrôle de notre comptabilité, nous constatons qu'une ou plusieurs factures restent actuellement impayées.

Afin d'accélérer le processus administratif et de nous permettre de vous aider le plus vite possible en cas d'éventuelles imprécisions administratives, nous vous invitons à nous renseigner sur les raisons de cette situation en remplissant le tableau ci-dessous et en nous le faxant au numéro de fax 09/381 05 34.

CODE CLIENT : ……			
Numéro de facture	**Numéro de facture ……**	**Numéro de facture ……**	**Numéro de facture ……**
Cette facture a déjà été payée	O	O	O
Oubli de notre comptabilité. Le paiement sera fait prochainement.	O	O	O
Facture contestée. J'ai déjà demandé un correctif le … / … pour les raisons suivantes :	O	O	O
❑ Livraison erronée	O	O	O
❑ Quantités non conformes	O	O	O
❑ Application d'un prix erroné	O	O	O
❑ Autres raisons	O	O	O
Autres raisons : veuillez me contacter	O	O	O

Nous nous permettons de vous rappeler que toute nouvelle commande peut éventuellement être bloquée dans les cinq jours ouvrés si une facture légitime n'est pas payée. Pouvons-nous donc vous inviter à accorder l'attention nécessaire à ce message et à saisir cette opportunité de clarifier à temps d'éventuels malentendus.

Bien cordialement,
Service comptabilité clients

3. Période de garantie

Dahle

- massicots: 2 ans, à l'exception de la lame
- destructeurs de papier:
    - 2 ans sur le fonctionnement général et les pièces
    - 5 ans sur rouleaux de coupe en cas d'usage normal. Pas en cas de surcharge ou usage avec autres intentions que pour lequel l'appareil a été conçu.
- Exception pour rouleaux de coupe:
  5 ans sur la rupture du découpeur en bandelettes, seulement 3 ans pour cross-cut, sauf s'il est évident que l'appareil a été employé pour autres intentions qu' usage habituel.
- Broyeurs électriques: taille-crayons: 2 ans, à l'exception de la lame
- Machine à plastifier: 2 ans
- Tableaux blancs et tableaux de conférence: 2 ans
- Ciseaux: 2 ans sur le fonctionnement

Rexel en Nobo

Garantie d'échange gratuite: 2 ans

- Destructeurs de papier: P210CD, P210, P215, P270CD, P270, P275, P330CD, P330, P335. 5 ans également sur les pièces de découpage pour ces destructeurs.
- Destructeurs de papier: réf.: HS80, HS70, HS60, HS85, V20, V25, V30WS, V35WS, V50, V55, V60, V65, V120, V125, P180CD, P180, P185.
- Toutes les machines à relier non-électriques Rexel
- Toutes les machines à plastifier Rexel
- Toutes les agrafeuses et perforateurs électriques Rexel

Nobo: retroprojecteurs ont une garantie d'échange de 5 ans.

Réparation gratuite: 2 ans

- Destructeurs de papier: 1150S2, 1150S3, 1350S2, 1350S3, 1250S2, 1250S3, 1250S4, 1250S5, 1400, 3250S26, 3250S24, 3250S3, 3250S4, 4000.
- 5 ans sur les pièces de découpage pour ces destructeurs
- Toutes les machines à relier Rexel

Novus :

- 6 mois sur tout, à l'exception des poinçons

Carl :

- 6 mois sur tout, à l'exception des poinçons

Brause :

- 6 mois, sauf si l'emballage mentionne explicitement une autre durée (3 ans sur emballage) ; à l'exception des poinçons

Maul :

- durée mentionnée sur l'emballage = 3 ans. Durant cette période, les appareils peuvent être gratuitement échangés. Hors garantie, un appareil de remplacement est fourni (au prix de remplacement) et sur présentation de la preuve d'achat ou de vente avec l'appareil.

Brother:

- garanties standard: 2 ans

Texas :

- 2 ans sur toutes les calculatrices de poche personnelles, (machines Euro, petites calculatrices et des calculatrices de bureau non-imprimante)
- 3 ans sur toutes les calculatrices graphique et financières
- Il n'y a jamais de garantie sur les touches et les écrans

Casio :

Procédé D.O.A. (Death On Arrival)

Une réclamation D.O.A doit être soumise par le client dans un délais de 8 jours à compter à partir du jour de la livraison chez Casio Benelux B.V.
Les réclamations doivent être accompagnées du le numéro de facture et de la date de livraison.
Seul les emballages intacts et originaux sont acceptés. Tous les accessoires et les modes d'emploi doivent se trouver dans l'emballage original.
Le consommateur reçoit un numéro RMA de la part de Casio Benelux.
Les marchandises seront récupérées gratuitement à l'adresse où notre facture est adressée.
Les entreprises à succursales multiples doivent envoyer les D.O.A à leur Magasin Central, celui-ci soigne pour la terminaison.
Apres la réception des marchandises, une note de crédit se fera dans notre Centre Logistique.

A. Période de garantie
Les marchandises qui entrent en ligne de compte doivent être envoyées franco et accompagnées d'une preuve d'achat et de garantie à :
CamTech
Parklaan 11c
2771 GB Boskoop
Nederland

B. En dehors de la période de garantie
Les marchandises pour réparation doivent être envoyées franco à :
CamTech
Parklaan 11c
2771 GB Boskoop
Nederland

Comme mentionné dans les conditions de garantie, il est interdit d'ouvrir les appareils par des personnes non-autorisés par Casio. La garantie sera supprimé.
Usage incompétent , cassure de display , objectifs forcés et adaptateurs ne sont pas sous garantie.

L'achat des pièces est réglé par CAMTECH

3M :

- o échanger: 2 ans
- o après 2 ans = réparation chez le fournisseur

Retroprojecteurs

3M donne une garantie de **5 ans** sur tous ses modèles (pièces de rechange et main d'œuvre) et ce pour autant que l'appareil ait été utilisé conformément au mode d'emploi, à l'exception des lampes et miroirs.

Projecteurs multimedia

3M donne une garantie de **3 ans BTB (back to base)** sur tous ses appareils (pièces de rechange et main d'œuvre) et ce pour autant que l'appareil ait été utilisé conformément au mode d'emploi et qu'il ait subi les entretiens réguliers prévus (ex. changement du filtre ; le nettoyage de l'appareil dû au fait que le filtre n'aurait pas été régulièrement entretenu, ne tombe donc nullement sous la garantie. Egalement, le remplacement d'une nouvelle lampe ne tombe pas sous la garantie)

En cas de défectuosité, 3M prévoit un appareil de remplacement pendant toute la durée de la réparation.

Que faire en cas de DOA (death on arrival)

DOA = l'appareil ne fonctionne absolument pas lors de la réception
= l'appareil a fonctionné durant 1 heure maximum

Dans ce cas, 3M reprend l'appareil à la condition qu'il soit retourné dans son EMBALLAGE D'ORIGINE et AVEC TOUS LES ACCESSOIRES (câbles, commande à distance,…). Un nouvel appareil lui sera livré en échange.

Que faire en cas de lampe défectueuses endéans les 90 jours ouvrables ou 180 heures (ce qui arrive le premier)

Dans ce cas, 3M doit être informée et les données suivantes doivent lui être fournies :

- Modèle du projecteur multimédia
- Date d'installation
- Date à laquelle la défectuosité s'est produite
- Nombre d'heures de la lampe

3M commandera le plus rapidement possible une nouvelle lampe à ses frais.
Veuillez utiliser l'emballage de la nouvelle lampe pour renvoyer la lampe défectueuse à 3M.

Dymo :

- o garanties standard: 2 ans
- o Après régistration online: 12 mois extra.

4. Facturation électronique

Cher client, chère cliente

Sans aucun doute vous avez constaté que le système de facturation électronique devient de plus en plus simple.

Les autorités ont déterminé dans le Décret royal que les facturations électroniques sont totalement valables pour l'administration fiscale. Le gouvernement tient à stimuler de cette façon les entreprises à facturer plus fréquemment électroniquement.

En tant que partenaire pour vos matériaux de bureaux et fournitures scolaires, nous utilisons ce système de facturation électronique. Vous recevrez vos factures, à partir de façon digitale.

Nous choisissons cette solution pour les avantages suivants :

- réception plus rapide de vos factures (avec les mêmes conditions de paiement qu'aujourd'hui)
- moins de chance aux erreurs éventuels
- plus fiable
- respecte l'environnement

Lorsque vous persistez à recevoir vos factures par poste, ceci est possible pour un montant de 2,5€ par document.

N'hésitez pas à contacter Nathalie Moulaert (+ 32 9 381 05 84) pour plus d'amples information.

Nous communiquons déjà électroniquement à plusieurs buts. On voudrait bien savoir les addresses e-mail suivantes :

e-mail pour bon de transport :

e-mail pour usage commercial :

Est-ce que l'adresse e-mail pour la facture électronique est correcte ?

e-mail pour factures électroniques :

OUI, je suis d'accord de recevoir mes factures par voie électronique.

Date:

Code client:

Votre fonction au sein de l'entreprise:

Signature:

Nous désirons recevoir votre accord par fax +32 9 381 05 34

5. Track and Trace

Par le lien Track and Trace vous pouvez suivre toutes vos livraisons sur Adveonet.
Et quand la commande est livrée vous pouvez vérifier qui a signé pour réception et voir la signature.

1. Par la liste de vos commandes

Après connexion vous cliquez sur

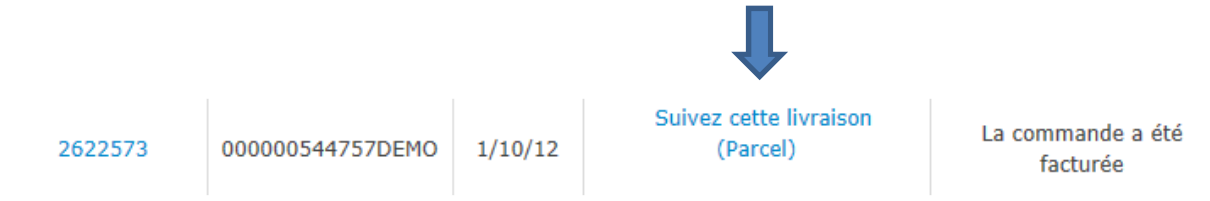
Par le bouton 'Commande' vous choisissez 'Recherche'

Vous voyez la liste de vos commandes.
Sous 'état' vous voyez l'état de votre commande.

Order confirmation printed	vous avez reçu un accusé de réception
Transportnote printed	Vous avez reçu une note de transport
Invoiced	Votre commande a été facturée

Si vous voyez un lien bleu sous 'Track & Trace' vous pouvez suivre votre envoi en cliquant sur le lien.

Vous pouvez suivre votre envoi pendant le jour de livraison et à condition que la livraison soit faite par GLS.



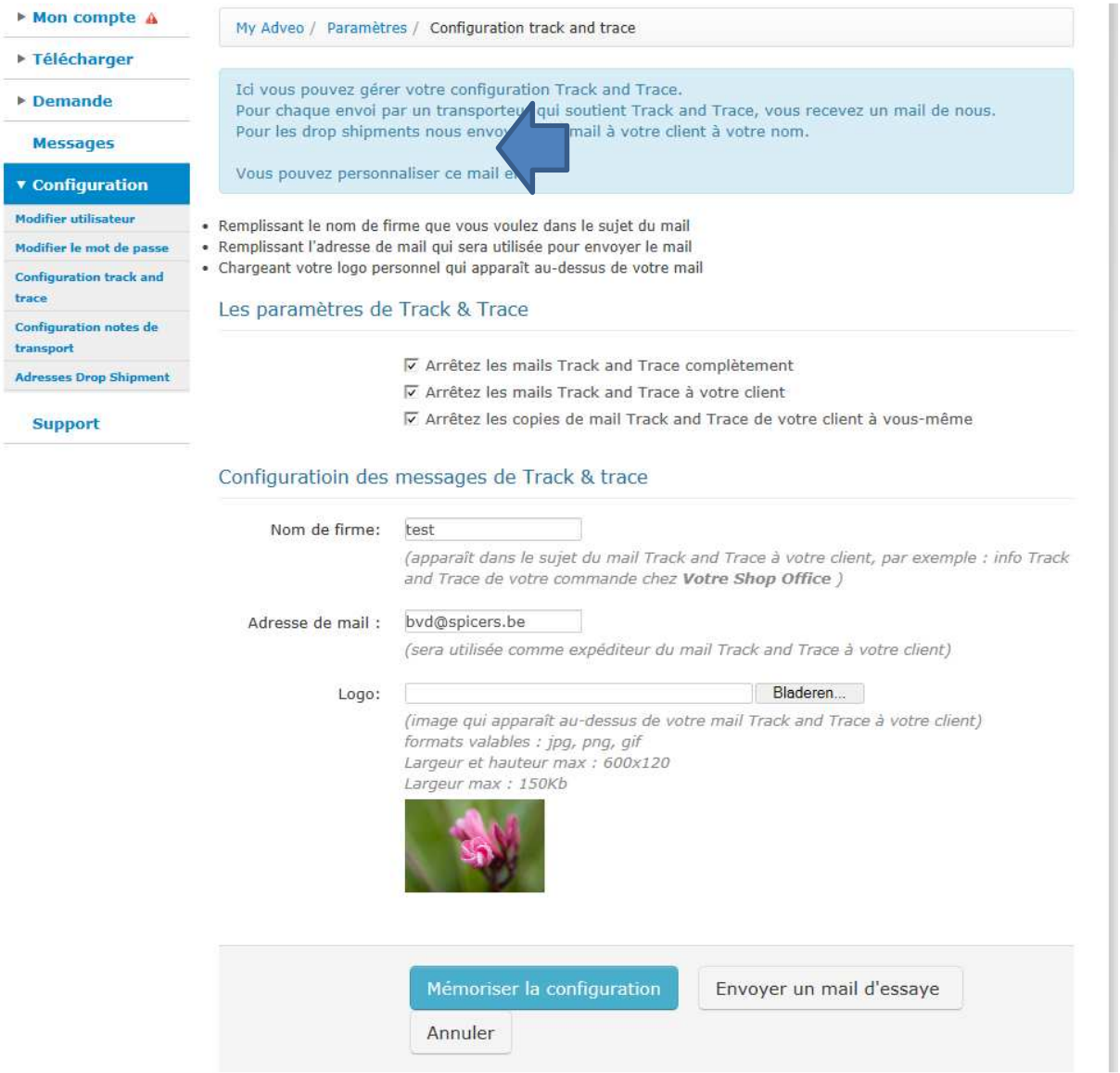
Après avoir cliqué sur le lien vous venez sur le site de GLS.
Cliquez sur le lien sous 'Parcel Number'.

GLS
Home
Jobs
Your GLS
Search
Parcel Number, Keyword, TrackID
Corporate
English
About GLS
News
Parcel
Express
Logistics
Optional Services
How to work with us
Online Tools
Track & Trace
Depot search
Private and small customers
Small & private customers please click here
Parcel SHOP
Sitemap
Your GLS Login
Login name
Password
Login
Track & Trace
OK
Add
Update
Delete
New search
<
Overview
>
Print
For tracking your parcels, please enter one or more valid parcel number, separated by semicolon or comma.
Parcel Numbers
71628380577
Shipping Details
Signature: BR MR
Pick-Up Date: 21/12/2011
Delivery Date: 22/12/2011
Consignee:
RUE DU MOULIN 18
BE
Shipper:
EXTERNE DEPOT
Europalaan 69
9800 Deinze
Parcel Details
Parcel Number: 71628380577
Customer's own reference number: 235348
Weight: 6.22 kg
Product: Business-Parcel
History
Date + Time | Responsible GLS Location | Event No | Event
22/12/2011 16:44 | BE7800 Houdeng-Goegnies, Belgium | 3.0 | Delivered
22/12/2011 11:18 | BE7800 Houdeng-Goegnies, Belgium | 11.0 | Out for delivery on GLS vehicle
22/12/2011 06:14 | BE7800 Houdeng-Goegnies, Belgium | 2.0 | Inbound to GLS location
21/12/2011 22:26 | Anderlecht, Belgium | 2.0 | Inbound to GLS location
21/12/2011 22:25 | BE7100 Anderlecht, Belgium | 0.0 | Data transferred to GLS System
21/12/2011 00:00 | BE7100 Anderlecht, Belgium | 0.100 | Data transferred to GLS System as preadvice

Désirez-vous une meilleure communication?

Vous avez la possibilité de recevoir pour chaque envoi un email avec les données Track and Trace. Nous pouvons également envoyer ces données par mail à votre client à votre nom.

Pour ça vous devez remplir les informations dans l'écran de votre compte.


Mon compte
Télécharger
Demande
Messages
Configuration
Modifier utilisateur
Modifier le mot de passe
Configuration track and trace
Configuration notes de transport
Adresses Drop Shipment
Support
My Adveo / Paramètres / Configuration track and trace
Ici vous pouvez gérer votre configuration Track and Trace.
Pour chaque envoi par un transporteur qui soutient Track and Trace, vous recevez un mail de nous.
Pour les drop shipments nous envoyons un mail à votre client à votre nom.
Vous pouvez personnaliser ce mail e
Remplissant le nom de firme que vous voulez dans le sujet du mail
Remplissant l'adresse de mail qui sera utilisée pour envoyer le mail
Chargeant votre logo personnel qui apparaît au-dessus de votre mail
Les paramètres de Track & Trace
Arrêtez les mails Track and Trace complètement
Arrêtez les mails Track and Trace à votre client
Arrêtez les copies de mail Track and Trace de votre client à vous-même
Configuratioin des messages de Track & trace
Nom de firme:
test
(apparaît dans le sujet du mail Track and Trace à votre client, par exemple : info Track and Trace de votre commande chez Votre Shop Office)
Adresse de mail :
bvd@spicers.be
(sera utilisée comme expéditeur du mail Track and Trace à votre client)
Logo:
Bladeren...
(image qui apparaît au-dessus de votre mail Track and Trace à votre client)
formats valables : jpg, png, gif
Largeur et hauteur max : 600x120
Largeur max : 150Kb
Mémoriser la configuration
Envoyer un mail d'essaye
Annuler

☐ Arrêtez les mails Track and Trace complètement.
Cocher = vous ne recevez pas de mail avec des infos Track and Trace par commande

☐ Arrêtez les mails Track and Trace à votre client.
Cocher = votre client ne reçoit pas de mail avec des infos Track and Trace par commande

☐ Arrêtez les copies de mail Track and Trace de votre client à vous-même
Cocher = vous ne recevez pas de copie du mail avec des infos Track and Trace qui était envoyé à votre client

Nom de firme:
Votre nom de firme peut être différent au nom dans notre système. Le nom que vous remplissez ici sera utilisé dans le sujet du mail à votre client.

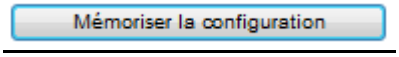
Exemple:
Nom connu dans notre système est: Adveo Belgique SA
Vous voulez comme nom de firme : Office Adveo

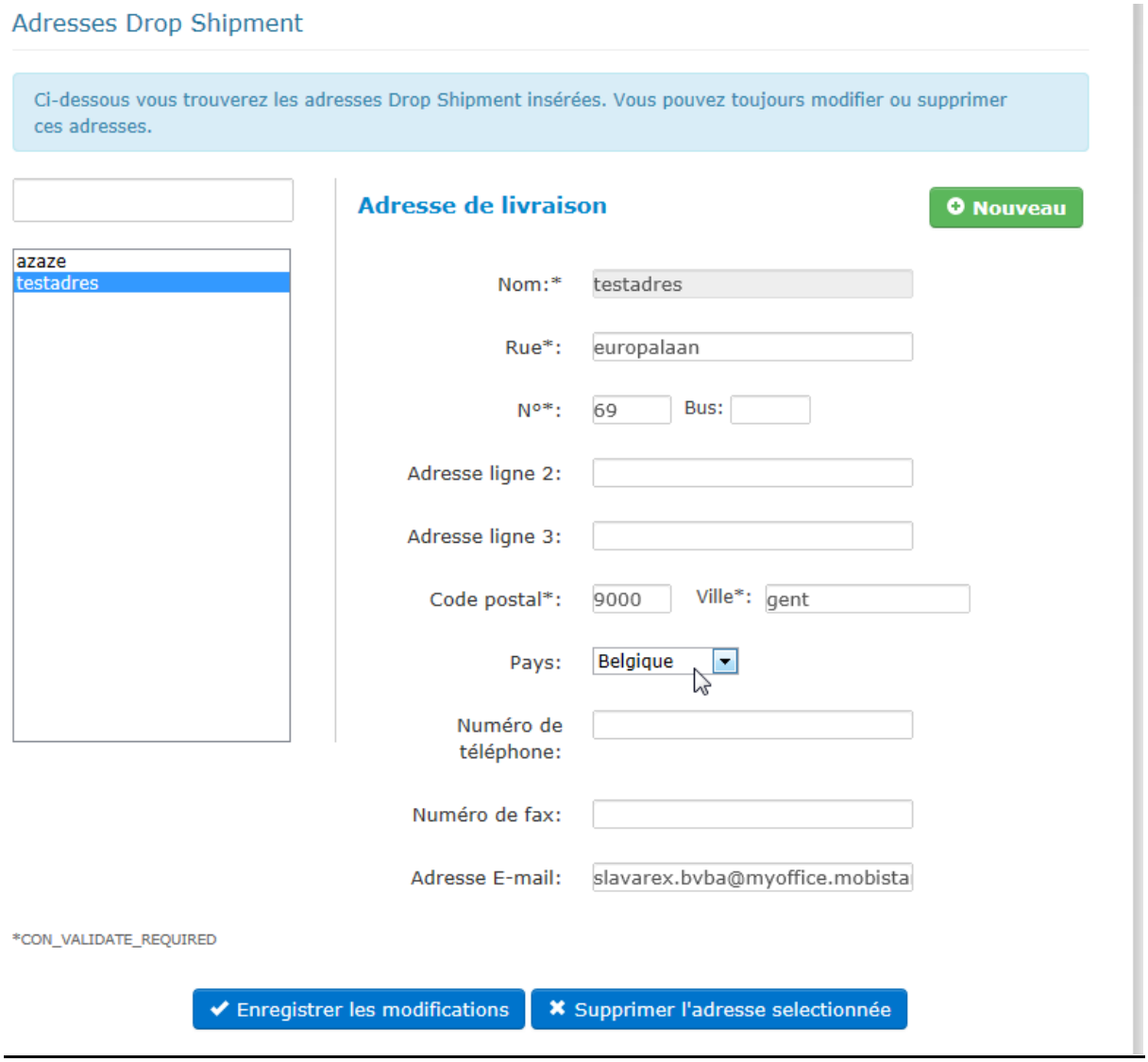
Puis votre client reçoit un email avec comme sujet:
Info Track and Trace de votre commande chez Office Adveo

Adresse de mail:
Cette adresse de mail sera utilisée comme expéditeur pour que votre client reçoive un email avec vous comme expéditeur. De cette façon vous nous permettez d'envoyer à votre nom des emails à vos clients avec des infos Track and Trace.

Logo:
Après l'avoir chargé, votre logo sera utilisé tout de suite pour l'imprimer dans le mail.
De cette façon vous renforcez votre identité envers votre client.

N'oubliez pas de mémoriser vos modifications par




Adresses Drop Shipment
Ci-dessous vous trouverez les adresses Drop Shipment insérées. Vous pouvez toujours modifier ou supprimer ces adresses.
azaze
testadres
Adresse de livraison
Nouveau
Nom:*
testadres
Rue*:
europalaan
N°*:
69
Bus:
Adresse ligne 2:
Adresse ligne 3:
Code postal*:
9000
Ville*:
gent
Pays:
Belgique
Numéro de téléphone:
Numéro de fax:
Adresse E-mail:
slavarex.bvba@myoffice.mobista
*CON_VALIDATE_REQUIRED
Enregistrer les modifications
Supprimer l'adresse selectionnée